



全国高等教育自学考试

商务交流 同步练习册

全国高等教育自学考试指导委员会 / 组编
谢娟娟 / 主编



宁大学出版社

全国高等教育自学考试

商 务 交 流
同 步 练 习 册
(2002 年版)

全国高等教育自学考试指导委员会 组编

谢娟娟 主编

辽宁大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务交流同步练习册/谢娟娟主编. - 沈阳: 辽宁大学出版社,
2002. 8

全国高等教育自学考试辅导用书

ISBN 7-5610-4326-0

I. 商… II. 谢… III. 商务-人际关系学-高等教育-
自学考试-自学参考资料 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 82044 号

辽宁大学出版社出版

网址: <http://www.lnupress.com.cn>

Email: mailer@lnupress.com.cn

(沈阳市皇姑区崇山中路 66 号 邮政编码 110036)

丹东日报印刷厂印刷 辽宁大学出版社发行

开本: 880×1230 毫米 1/32 字数: 160 千字 印张: 6

印数: 1-5000 册

2002 年 8 月第 1 版

2002 年 8 月第 1 次印刷

责任编辑: 王本浩 卞云阁 责任校对: 齐 月

封面设计: 刘桂湘

定价: 8.50 元

组编前言

依靠自己的力量,在有限的时间里学习一门新学科,从不懂到懂,从不会到会,从不理解到理解,从容易遗忘到记忆深刻,从不会应用到熟练应用,从模仿到创新,把书本知识内化为自己的知识,是一个艰难的过程。在这个过程中,自学者不仅需要认真钻研考试大纲,刻苦学习教材和辅导书,还应该做适量的练习,把学和练有机地结合起来,否则,就不能达到预期的学习目标。“纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行。”这是每一位自学者都应遵循的信条。

编写练习册,同样是不容易的事。它对编写者提出了相当高的要求:

有较深的学术造诣。

有较丰富的教学经验。

对高等教育自学考试有深刻的理解并有一定的辅导自学者的经历。

对考试大纲、教材、辅导书有深入的了解,对文中的重点、难点、相互联系等有准确的理解。

对自学者学习需要和已有的知识基础有一定的了解。

只有把这些因素融合在一起,作者才能编写出高质量的、有利于举一反三、事半功倍的练习册。

基于以上考虑,我们组织编写出版了同步练习册,使之与考试大纲、教材、自学辅导书相互补充,形成一个完整的学习媒体系统。

之所以把这些练习册称为同步练习册,是因为:

第一,它与考试大纲、教材的内容及顺序是一致的。按照考试大纲、教材的章、节、知识点的顺序编选习题,方便自学者循序渐进地学习与练习。

第二,它与自学者学习过程是一致的。自学过程大体包括初

步接触、大体了解、理解、记忆、应用、创新、复习等阶段。在每一个阶段,自学者都容易找到相应的练习册。

如此学与练同步的方式,有利于激发自学的兴趣与动机,有利于集中注意力于当前所学的内容,有利于理解、巩固、记忆、应用,尤其有利于自学者及时知道自己的学习状态与结果,以便随时调整学习计划,在难度较大处多投入精力。

基于学习目标的考虑,我们把同步练习大致分为三类:

第一,单项练习:针对一个知识点而设计的练习。其目的在于帮助自学者理解和记忆基本概念和理论。

第二,综合练习:针对几个知识点而设计的练习。这又可分为在本章综合、跨章综合、跨学科综合三级水平。其目的在于帮助自学者把相关知识联系起来,形成特定的知识结构以便灵活地应用。

第三,创造性练习:提供一些案例、事实、材料,使考生应用所学到的理论、观点、方法创造性地解决问题。这类问题可能没有统一的答案,只有一些参考性的思路。其目的很明显,就是培养自学者的创新意识和能力。

第四,综合自测练习:在整个学科范围内设计练习,尽量参照考试大纲的题型,组成类似考卷的练习。其目的在于使自学者及时检测全部学习状况,帮助自学者作好迎接统一考试的知识及心理准备。

希望应考者在使用同步练习册之前了解我们的构想,理解我们的意图,以便主动地选择适合自己学习的练习题目。

孔子说:“学而时习之,不亦乐乎。”一边学,一边练,有节奏有规律地复习,不仅提高了学习效率,也会给艰难的学习过程带来不少的快乐。圣人能够体会到这一点,我们每一位自学者同样能体会到。如果通过这样的学习过程,达到了学习目标,实现了人生理想,实现了对自我的不断超越,那么,我们说这种学习其乐无穷也毫不夸张。

全国高等教育自学考试指导委员会

2002年8月

编写说明

为了满足中国教育部考试中心与英国剑桥大学考试委员会在中国自学考试领域合作并共同设计的商务管理和金融管理专业《商务交流》一课授课的需要,受全国高等教育自学考试指导委员会的委托,我们编写了这本与授课同步进行练习的《商务交流同步练习册》。

该练习册的目的旨在向学生进行辅导授课的同时,使学生能将理论知识、学习内容转化为问题进行思考,加深对课程内容的理解,提高与实际商务工作相结合的能力,培养独立思考问题、解决问题的能力,使学生不仅能掌握课程知识,也能强化应试的能力。另外,教师也可以配合教材作为课堂教学辅导材料,达到提高学生综合学习知识能力的目的。

参加本书编写的人员都是该专业开设以来在教学第一线的授课教师,他们在教学的同时积累了较为丰富的素材,在授课过程中受到了学生的好评。本书由南开大学谢娟娟副教授任主编,编写人员有邱颖副教授(第一章)、傅家政副教授(第三章)和谢娟娟副教授(第二、四和五章)。但毕竟该专业开设时间较短,对大多数教师来说都是新课,加之编写时间仓促,难免有疏漏和错误之处,还请各位同行及专家批评指正,以便进一步完善。

感谢全国高等教育自学考试指导委员会教材与出版处的王建民处长和陈卫博士的指导和帮助,对南开大学、天津协和商贸学院所给予的大力支持表示衷心的感谢!

目 录

第一章 交流过程	(1)
●本章大纲及知识要点	(1)
●关键词	(2)
●习题内容	(2)
一、名词解释	(2)
二、问答题	(3)
三、应用题	(16)
四、案例题	(18)
●咖啡屋	(26)
●附参考答案	(29)
第二章 群体交流	(54)
●本章大纲及知识要点	(54)
●关键词	(55)
●习题内容	(55)
一、名词解释	(55)
二、问答题	(56)
三、应用题	(59)
四、案例题	(61)
●咖啡屋	(64)
●附参考答案	(68)
第三章 演示与演讲技巧应用	(79)
●本章大纲及知识要点	(79)
●关键词	(80)
●习题内容	(80)

一、名词解释	(80)
二、问答题	(81)
三、案例与应用题	(84)
四、写作题	(88)
●咖啡屋	(89)
●附参考答案	(90)
第四章 有效的商务文件	(104)
●本章大纲及知识要点	(104)
●关键词	(106)
●习题内容	(106)
一、名词解释	(106)
二、问答题	(106)
三、写作题	(111)
四、应用题	(112)
五、案例题	(114)
●咖啡屋	(117)
●附参考答案	(122)
第五章 视图交流	(134)
●本章大纲及知识要点	(134)
●关键词	(135)
●习题内容	(135)
一、问答题	(135)
二、应用题	(138)
●附参考答案	(144)
综合自测试题一	(151)
综合自测试题二	(161)
综合自测试题三	(172)

第一章 交流过程

●本章大纲及知识要点

第一节 交流的目标

一、为什么要进行交流

1. 交流的目标
2. 交流的过程
3. 有效交流对于企业在商务管理中的必要性
4. 在企业内部与外部交流的必要性

二、如何实现交流目标

1. 交流信息之前需要进行计划
2. 根据不同情况采用相应的交流方法和交流网络
3. 合理使用商务用语的重要性

第二节 交流的各种形式

一、语言交流

1. 口头表达应具备的技巧
2. 讲话语气和风格的重要性
3. 采用电话和语音信箱方式的优势和缺点
4. 接打电话的基本准则
5. 接打电话应注意的问题
6. 电话洽谈与面对面对谈的区别

二、倾听的技巧

1. 有效地倾听对于促进交流成功的重要性
2. 如何在工作中提高倾听技巧

三、非语言交流

1. 附加交流
2. 言外之意
3. 身体语言的类型

第三节 在商务和金融管理中的有效交流

一、影响有效交流的因素

1. 交流的听众和信息发送是否使用相同的语言
2. 交流的形式
3. 交流风格的重要性
4. 从信息发送者到接收者之间的障碍

二、衡量交流的有效性

1. 产生降低交流效率的主要障碍
2. 语言、倾听和非语言交流(NVC)技巧共同影响着交流的成功

败

3. 运用实践经验对不同的交流情况进行分析
4. 识别 NVC 信号及它们的重要性

●关键词

交流过程 交流目标 语言交流 倾听技巧 非语言交流
(NVC) 附加交流 言外之意 身体语言

●习题内容

一、名词解释

1. 商务交流:

2. NVC:

3. 附加交流:

4. 言外之意:

5. 身体语言:

6. 面谈:

7. 人体动作学(或身体语言研究):

二、问答题

1. 用简单的模式表示一个完整的交流过程。

2. 交流过程模式包括哪些主要元素？

3. 简要说明什么是交流的目标？

4. 简述有效交流对企业经营管理的重要意义。

5. 在企业内部与企业外部交流的必要性。

6. 如何实现交流的目标?

7. 交流活动需要考虑的 6 个基本问题。

8. 有效交流的 6 个基本原则(6 个 C)。

、 9. 在交流活动之前,如何策划交流信息?

10. 讲话者的个人素质体现在哪些方面?

11. 讲话者的声音素质表现在哪些方面？

12. 口头交流需要哪些基本技巧？

13. 口头交流的优点与缺点。

14. 电话交流方式的优点与缺点。

15. 打电话的基本准则。

16. 电话交流中,如何形成积极的个性?

17. 打电话之前需要做哪些准备工作?

18. 打电话过程中的基本技巧。

19. 打电话之后,需要做哪些工作?

20. 如何利用电话收集信息?

21. 如何处理难接的电话?

22. 在处理难接的电话时,应注意哪些问题?

23. 如何控制电话交谈的过程？

24. 接电话之前应注意什么？

25. 接电话过程中的技巧。

26. 说明语音信箱的优点与缺点。